经全面调查后终结的个案撮要选录

水务署

个案编号： OMB 2003/0641

水务署 — 水费 — (a) 向投诉人提供错误的视察报告；以及 (b) 滥收水费 — 部分成立

投诉人致电水务署的客户电话谘询中心（「谘询中心」），指水费偏高，要求该署调查。谘询中心的职员记录详情后，把个案转交用户帐务小组（「帐务小组」）跟进。

(a) 点投诉

2. 帐务小组在处理这宗个案时，误把另一个帐户的视察报告存入投诉人的档案内，并根据该份报告回覆投诉人，称该署职员发觉其单位的食水管非法接驳到厕所水箱，而由于该水箱漏水，所以水费偏高。然而，投诉人表示水务署根本没有派员视察其单位，视察报告完全不符事实。

3. 水务署解释，这次错误是帐务小组职员无心之失所致。该署已致电投诉人解释和作出书面道歉。

4. 本署曾检视水务署把实地视察报告存档，以及跟进谘询中心记录资料的程序，发觉在储存档案方面确有失误，构成行政失当。因此，申诉专员认为这个投诉点成立。

(b) 点投诉

5. 至于滥收水费的投诉，水务署在测试有关的水表后，证实该水表操作正常，该署按水表所录得的用水量向投诉人徵收水费，并无不妥。因此，申诉专员认为这个投诉点不成立。

结论

6. 总括而言，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

7. 水务署已训示有关人员，在处理档案和回覆投诉时须加倍小心，避免同类事件再次发生。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

水务署

个案编号： OMB 2003/2110

水务署 — 消防龙头漏水 — 没有即时跟进 — 成立

投诉人声称曾三次向水务署投诉某消防龙头漏水，但该署没有即时派员修理。

2. 水务署表示，在接到投诉人的第一次投诉后，已立即派员到场视察，发现该消防龙头只是轻微渗漏，便关紧水掣使龙头停止漏水。投诉人后来又再发现该消防龙头渗漏，于是两次向该署的客户电话谘询中心（「谘询中心」）投诉，但过了十多天，该署仍没有跟进。投诉人向本署投诉后，该署才发现遗漏处理投诉人的个案。

3. 据水务署解释，谘询中心在非办公时间接到故障投诉后，若认为故障的性质「严重」，便会要求候勤当值人员处理。然而，当晚的当值主管认为消防龙头漏水是「轻微」事故，可留待翌日分区人员在办公时间处理，于是把投诉传送到日班人员的分区办事处，而没有知会夜班的候勤当值人员跟进。可是，当日班人员从电脑下载故障投诉时，发现是在非办公时间内收到的，便误以为夜班人员已曾跟进，因而没有派员处理。

4. 为免类似的事件重演，该署已修订处理故障投诉的程序：

(a) 在非办公时间内收到的所有故障投诉，无论「严重」或「轻微」，谘询中心均须把报告传真至分区值勤室，候勤当值人员应尽可能在值勤时间内完成工作。至于未能完成的个案，值勤监工必须在下一个工作天早上，亲自把个案转交日班分区人员跟进；

(b) 日班分区人员每天早上处理在非办公时间收到的个案时，须把每一宗故障报告登记于记录簿上，以便查核，然后把报告分派给负责的日班分区人员跟进，有关人员必须在记录簿上签收；以及

(c) 接到在非办公时间记录的故障报告时，日班分区人员须小心核对每宗报告，并比对值勤监工交来未能完成的个案，查核报告可曾妥善处理，避免遗漏。

5. 本署认为，该署并没有制定清晰的指引，供谘询中心的职员参考。假如该署当时已有类似第4(a)段的指引，该中心职员便会把这两宗「轻微」事故知会夜班候勤当值人员，而日班人员亦不致产生误会。另一方面，日班人员亦有疏忽，因为他们没有向夜班同事查证，便以为个案已获处理。

6. 总括而言，申诉专员认为，这宗投诉成立。

7. 申诉专员向水务署署长提出以下建议：

(a) 把第 4 段的修订程序纳入部门指引内，使有关职员有所依从；以及

(b) 加强职员（尤其是监督人员）对电脑的知识，以便有效地监察处理个案的进度。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构把错误纠正的职能。

民政事务总署

个案编号： OMB 2002/4452
OMB 2002/4473

民政事务总署 — 业主名册 — 在协助业主免费索取屋苑全体业主名册一事上行政失当 — 成立

投诉人是某屋苑的业主。二零零二年十一月，他们获悉民政事务总署（「民政总署」）已协助另一名业主免费取得该屋苑全体业主的名册，作为成立业主立案法团（「法团」）之用，但该署并没有要求审核有关文件，以证实该名业主已获得成立法团所需的足够业主支持。然而，若再有业主提出同样要求，该署则要在核实其所提交的资料后，才肯提供协助。

2. 民政总署解释，根据其内部指引，只要第一位提出申请的业主拥有百分之五业权份数的业主支持，并签署文件承诺业主名册的资料只会用于成立法团，遵守《个人资料（私隐）条例》的规定，以及在有需要时将业主名册交回民政总署，该署便会发出豁免证明书，让该名业主从土地注册处免费取得全体业主的名册。由于上述业主符合指引的规定，民政总署遂发给他一份豁免证明书。

3. 但是，其后假如再有任何业主同样获得拥有百分之五业权份数的业主支持成立法团，并向该署提出申请，民政总署便会要求他以召集人身份在报章刊登召开业主大会通告后，才协助他向第一位业主索取该份业主名册。

4. 根据《建筑物管理条例》的规定，在成立法团之前，业主必须先召开大会委任管理委员会；而召开业主大会的先决条件，是得到拥有不少于百分之五业权份数的业主作为「召集人」。这项规定与民政总署的内部指引不同，该指引只要求不少于百分之五业权份数的业主「支持」。就本个案而言，民政总署未有查核第一位业主是否得到拥有不少于百分之五业权份数的业主作为「召集人」，便发出豁免证明书给他。

5. 民政总署未有核实第一位业主所报称的业权份数是否足够，以及支持他的是否确为该屋苑的业主，便签发豁免证明书，这是不正确的做法。此外，民政总署对任何其后申请免费使用业主名册的业主给予不同对待，既不恰当亦不公平。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

结论及建议

6. 申诉专员评定，这宗投诉成立。

7. 本署建议民政总署：

(a) 修订有关签发豁免证明书的内部指引，使豁免条件与《建筑物管理条例》的规定一致；以及

(b) 在内部指引中订明，职员在处理豁免证明书的申请时，必须核实所报称的资料。

8. 民政总署接纳本署的意见及建议。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

民政事务总署

个案编号： OMB 2003/1782

民政事务总署 — 选民登记 — 把投诉人的姓名记录在另一条村的选民登记册内，以致他失去参加村代表选举的资格 — 成立

投诉人为 A 村的原居民。他向民政事务总署（「民政总署」）辖下某民政事务处（「民政处」）递交村代表选举的提名表格，以参加 A 村的原居民村代表选举。但是，民政处拒绝他参选，因为A村的选民登记册内并没有载列他的姓名。投诉人其后发现民政总署把他的姓名记录在 B 村的选民登记册内，以致他失去在 A 村的参选资格，于是作出投诉。

2. 民政总署的记录显示，投诉人曾在选民登记申请表中报称是B村的原居民，民政处职员遂为他编配相应的乡村及乡事委员会编号。民政总署亦因此把投诉人的姓名载入B村的选民登记册内。

3. 投诉人后来要求民政总署更正选民登记册的资料，以恢复他在A村参加村代表选举的资格。该署在徵询律政司的意见后拒绝他的要求，因为问题并非出自文书上或印刷上的错误。

4. 本署留意到，投诉人在选民登记申请表上把地址写成B村，固然是疏忽大意，然而，他却有注明原居乡村属于A村的乡事委员会。倘若民政处职员能提高警觉，核对资料，应可避免出错。

5. 民政总署辩称，法律条文最终的解释应由法官裁定，而律政司亦认为无须修订选民登记册。但是，本署认为，律政司的意见并不等于法官对法律条文的解释。况且，《村代表选举条

例》也容许更正不正确的姓名、地址或其他个人详情。故此，民政总署拒绝修订选民登记册，以恢复投诉人的参选资格，是缺乏充分法律依据的。

结论及建议

6. 鉴于以上所述，这宗投诉成立。

7. 申诉专员建议，民政总署再次向投诉人书面道歉，以及训示职员在处理有关村代表选举的文件时加倍谨慎。该署已接纳这两项建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

地政总署

个案编号： OMB 2002/0935

地政总署 — 修订土地契约 — 基于下列原因而容许某幅土地过度重建：(a) 错误解释原有的批地条款；以及 (b) 无理地采纳一个超出相关的分区计划大纲图及「半山区行政发展限制」所容许的地积比率 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

重建的限制

事涉土地位于半山区，其重建发展潜力取决于：（一）土地契约；（二）《建筑物（规划）规例》；以及（三）分区计划大纲图（「大纲图」）。「半山区行政发展限制」（「发展限制」）则是一项行政措施，旨在透过限制建筑物的兴建及重建规模，纾缓半山区的交通挤塞情况。

(a) 点投诉

2. 事涉土地所处的地段，原有一间主屋及两间副屋。该地段其后被划分为两部分，但同属一份土地契约，地契订明该地段上最多只可兴建三间高度不超过35呎的屋宇。地段两个部分的业主各拥有半间主屋和一间副屋，而其中一个部分即事涉土地。

3. 在一九六零至六一年期间，另一个部分（「毗连土地」）的业主将其拥有的半间主屋连副屋重建成一幢住宅大厦及一个设有司机宿舍的车房。

4. 投诉人认为，地政总署错误及 ／ 或不恰当地裁定毗连土地上只有一间屋宇，于是容许在事涉土地上重建**两间**屋宇，以致扩大核准地积比率。

5. 本署发现，地政总署虽然一直尝试遵照地契中订明「三间屋宇」的限制，但计算毗连土

地上屋宇数目的方法却前后矛盾，漫无标准。这是因为该署对于「屋宇」的运作定义曾多番改变，而且模棱两可；现时的定义，则是在一九九九年十月修订后采纳的。根据现时的定义，毗连土地上有两间屋宇，而在一九九九年十一月，地政总署批准事涉土地的重建计划，准许兴建**一间**在停车场上有多达十个楼层的「屋宇」。

(b) 点投诉

6. 根据《建筑物（规划）规例》，在事涉土地上兴建一幢高度在 15 米或以下的建筑物，地积比率为3.3倍；而根据大纲图，事涉土地上的建筑物，核准高度限制为停车场以上十层或现有建筑物的高度，以较高者为准。由于原有地契将建筑在事涉土地上的屋宇的高度，限制在35呎或以下，发展商故此必须先获地政总署批准修订地契，才能兴建至大纲图所容许的高度。

7. 地政总署是根据发展商提交的「假定计划」，来决定事涉土地的允准重建规模的。「假定计划」即是发展商于进一步提交建筑及设计图则之前，用以决定在该土地契约范围内核准重建或发展规模的假定设计。「假定计划」获批准后，发展商遂向地政总署申请修订地契，把相同建筑楼面面积「拉开」，改为兴建一幢多层大厦。就多层大厦而言，任何设有泊车空间的楼层，地政总署均视之为「停车场」，而机房、康乐设施和大堂亦会获得豁免，不计算在建筑楼面面积之内。

8. 上述建议表面看来似是较大规模的重建计划，有违「发展限制」的原则。然而，地政总署指出，「发展限制」只是一项行政措施，对现有业权并无约束力。该署更进一步将现有业权界定为事涉土地在重建前的核准最大地积比率（即3.3倍）及建筑楼面面积。「较大规模发展」是相对于假定计划而言，并不是根据已存在的建筑物作为衡量准则。

其他观察所得

9. 鉴于以上所述，两个投诉点均不成立。然而，本署在调查过程中注意到地政总署有若干程序和做法，足以构成行政失当（因此有充分理由稍后就有关问题进行直接调查）：

(a) 地政总署可以弹性地界定诸如「屋宇」和「较大规模发展」等重要词语的定义，等于有权订定和调整相关政策。本署认为这做法既不恰当，亦会引起矛盾。某些定义更似乎违背逻辑和常理，令人觉得地政总署是为业主和发展商服务，而不会保障社会的整体利益；以及

(b) 地政总署举行会议的方式既无一定，亦不合逻辑，各项决定又似乎相当随意，而且欠缺透明度，与开明问责的管治精神背道而驰。

10. 因此，申诉专员认为，这宗个案的投诉事项不成立，但地政总署另有行政失当之处。

这宗个案显示出申诉专员确保行政公平的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

社会福利署

个案编号：OMB 2002/4371

社会福利署 — 处理举报 — 投诉人举报有人涉嫌诈骗综合社会保障援助时，该署人员 (a) 态度推搪；以及 (b) 向涉嫌诈骗者泄露投诉人曾向该署举报 — 不成立

投诉人夫妇（「投诉人」）把名下的住宅单位租给 A 先生。二零零二年十二月某日，他们发现一封由社会福利署（「社署」）辖下某社会保障办事处（「保障处」）寄到该单位有关综合社会保障援助（「综援」）的信件，但收信人 B 先生却不是该单位的租客。他们于是致电保障处查询，该处职员证实邮递地址正确。投诉人怀疑B先生利用假地址诈骗综援，于是按照该职员的建议，致电社署诈骗案调查队（「调查队」）辖下的举报诈骗综援热线（「热线」）。

2. 投诉人指称，热线人员没有记下举报资料，只指示他俩携同租约等文件，亲自到保障处举报。翌日上午，投诉人亲往该处，但职员多番推搪，并叫他们直接致电热线举报，因为由该处把举报转介到调查队处理，需时会较长。其后，该职员的上司拿出A、B二人提供的租约和租单，投诉人看过后怀疑二人皆想诈骗综援，但是该名上司同样建议他们直接向调查队举报，以便更快获得处理。

3. 当天下午和翌日早上，投诉人即接到A先生及其女朋友的来电，着他们不要多管闲事。因此，投诉人怀疑社署人员向 A 先生泄露他们曾向该署举报。

(a) 点投诉

4. 保障处职员及其上司均否认以推搪态度处理投诉人的举报，或怂恿他俩直接向调查队举报。该职员表示，是投诉人主动向她查询举报途径，她才会把热线的资料给他们；其上司亦表示，他曾答允跟进他们的举报。

5. 本署认为，并没有充分证据证明保障处职员态度推搪。至于接听热线的人员，本署经查证后确定，她已为投诉人记下举报资料。故此，这个投诉点不成立。

(b) 点投诉

6. 保障处及热线人员均否认曾在那两天接触过A先生。保障处职员更表明她是在数日后才将投诉人的举报详情输入综援电脑系统内，社署其他人员不可能在该日之前从系统得知有关资料。

7. 社署职员除了要将个案详情保密外，进入综援电脑系统时，其身份和操作情况亦会被存录。此外，调查队亦会将举报人的个人资料和个案资料分开记录及存放。

8.　对于A先生如何得知投诉人曾向社署举报，本署实在无从推断，故不宜就这个投诉点作出判断。

观察所得及建议

9.　整体而言，这宗投诉不成立。

10.　社署并没有采用「一站式」接受举报的方法，亦没有指示属下人员向市民说明无须循不同途径重复举报。就这宗个案而言，保障处职员曾两度把热线号码和调查队的资料给予投诉人，以致他们误会她诸多推搪，不愿意处理他们的举报。同时，保障处和调查队之间欠缺通报机制，故不能即时知道市民曾向另一方举报，更未能决定应由哪一方接手处理个案。此外，保障处并未有类似调查队的保密措施，以防止举报人的资料外泄。

11.　申诉专员因此向社署提出了多项有关「一站式」服务的改善建议，并建议该署为保障处印制专为举报而设的表格、向举报人提供举报编号、考虑把所有举报交由对个案背景较熟悉的保障处作「初步调查」，并且订定服务承诺，作为在接到举报后各阶段调查工作的进度指标等。

12.　社署接纳本署的大部分建议。该署已为员工订定新指引，要求他们向市民解释无须循不同途径重复举报。同时，各保障处亦已采取和调查队类似的保密措施，避免举报人的资料外泄。

这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相，并确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

法律援助署

个案编号： OMB 2003/1737

法律援助署 — 法律援助 — (a) 延误把暂准押记令注册及转为绝对押记令；(b) 没有以其他方法送达法庭文件；以及 (c) 在誓章内写下错误资料 — 部分成立

　　投诉人代表已故的某女士投诉法律援助署（「法援署」），指某女士曾获批法律援助，以强制执行一项赡养令。二零零二年五月初，法官已接纳法援署代某女士的申请，批出暂准押记令，让她可于土地注册处的记录中，在其前夫（「答辩人」）的物业上加上押记，但法援署一直搁置将暂准押记令改为绝对押记令的排期聆讯申请。

2.　二零零三年五月初（即一年后），法援署职员前往法庭登记处查询并提交一份草拟暂准押记令，要求法庭批核。法庭在五月中发出盖章暂准押记令，并订定聆讯日期。同时，该署职

员把暂准押记令在土地注册处的物业记录上注册，并于五月十九日及二十三日尝试把法庭文件送交答辩人，但都不成功。当该署获悉某女士于五月十二日去世后，便没有再尝试送递文件给答辩人，因为没有她的指示，就不可能代表她继续进行诉讼。

3. 二零零三年五月三十一日，法援署把有关法庭文件送交某女士的遗嘱执行人的代表律师，包括一份盖上送交法庭存档日期是「六月二日」的誓章，投诉人认为誓章日期有误导。事实上，誓章日期是预早盖上的，预备在六月二日送交法庭存档。

4. 鉴于法庭早在二零零二年五月已批准发出暂准押记令，但法援署在一年后才将草拟命令提交法庭批核，本署认为，这是该署遗漏或延误所致。

5. 然而，该署是基于不能继续代表某女士，才没有再尝试送递有关法庭文件给答辩人，这做法并无不妥。最后，在誓章预印日期亦无不妥，因该誓章确是定于六月二日送交法庭存档的。

6. 总括而言，关于法援署遗漏或延误处理转换押记令的申请的投诉点是成立的，但其馀投诉事项则不成立。整体而言，这宗投诉部分成立。

7. 法援署已接纳本署的建议，并表示由二零零三年年中开始，随著电脑系统的更新及改进，所有提交法庭批核的草拟命令已有系统地记录及按时提出在案，以杜绝遗漏。此外，该署亦已着手修订现有指引的细节，以便可以在短期内更加有效地提示职员，确保办妥一切所须的手续。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2002/1084

房屋署 — 屋苑管理基金和管理权 — (a) 误导某些业主，声称在业主立案法团成立后约三个月内，便可将管理基金分拆；(b) 拖延管理基金的分拆事宜；(c) 先后两次就屋苑管理权和监管费事宜直接发信给个别业主，有不尊重业主立案法团之嫌；(d) 拖延新管业处的装修工程；以及 (e) 在不必要和没有谘询两个业主立案法团的情况下，重新划分已确认的地界 — 部分成立

投诉团体是某「居者有其屋」(「居屋」) 屋苑其中一座楼宇的业主立案法团 (「法团」)。楼宇于一九九二年入伙，而屋苑其馀六座楼宇则早在一九八七年入伙。由于入伙年份不同，投诉团体的楼宇与屋苑其馀六座楼宇有不同的大厦公契，因此该屋苑须成立两个法团。投诉团体于一九九九年七月成为法团，但其馀六座楼宇的法团则于二零零一年六月才成立。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

2. 在屋苑入伙初期，房屋署代表香港房屋委员会，以大厦公契经理人身份管理屋苑，并采用同一帐户综合处理各座楼宇的收支。在屋苑的两个法团成立后，房屋署便要把管理基金(「基金」）分拆，并为两个法团日后接管屋苑管理的事宜作准备。

(a) 点投诉

3. 投诉团体称，房屋署屋苑办事处一名职员在一九九九年三月举行的会议上误导某些业主。她表示在他们的楼宇成立法团后三个月内，便可以分拆基金，可是她没有说明须待其馀六座楼宇也成立法团后才可落实，以致投诉团体错误决定待基金分拆后才取回自管权。

4. 本署认为，该名职员对分拆基金一事过于乐观，只是匆促地回答了居民的查询，而没有详细说明其他可能出现的问题。虽然该职员的说话确易令人误会，但她并非蓄意误导，也不至于使投诉团体错失取回自管权的机会，因此这个投诉点不成立。

(b) 点投诉

5. 本署调查发现，房屋署把屋苑所有大厦的收支以同一帐户综合处理，是引致分拆基金产生问题的主因。在一九九三年政府通过《建筑物管理条例》，鼓励业主成立法团之前，房屋署没有意识到日后可能需要分拆基金，因此采用同一帐户综合处理收支，但这种做法没有法理依据。在投诉团体成为法团后，房屋署才着手草拟分拆基金方案，可是四个方案均不获投诉团体接纳。投诉团体质疑基金分拆不公，要求房屋署提供实际收支单据作查证之用，然后才考虑分拆方案。

6. 根据《建筑物管理条例》规定，大厦公契经理人须准许业主在任何合理时间查阅帐簿或帐项记录。投诉团体要求查证单据是行使其法定权利。然而，投诉团体自二零零零年二月提出要求起至二零零二年三月向本署投诉为止，房屋署一直没有向投诉团体提供收支单据。二零零一年年底，该署在整理有关单据和记录后，把分拆基金的工作外判给独立会计师处理，但却没有把单据的副本交予投诉团体，其后更以妨碍会计师工作为理由，拒绝向投诉团体提供单据副本。

7. 鉴于房屋署未尽大厦公契经理人的责任向投诉团体提供收支单据，以及拖延处理投诉团体的合法要求，因此这个投诉点成立。

(c) 点投诉

8. 房屋署于二零零零年九月及二零零一年二月直接发信给个别业主，把房屋委员会通过的「成立业主立案法团 — 五年计划方案」的决定和主要影响通知各业主，促请他们尽快成立法团

和收回自管权。这两封信均是房屋署发给居屋业主的标准函件，投诉团体认为该署不尊重法团，实属误会。该署已就信件引起的误会向投诉团体致歉。本署接纳该署解释，因此这个投诉点不成立。

(d) 点投诉

9. 由于投诉团体多次修改新管业处的装修草图，以致阻延了工程，因此这个投诉点不成立。

(e) 点投诉

10. 房屋署测量师以较精细的量度方法，在测量图上为屋苑两个法团所管辖的范围确认地界，而非重新划界，目的是避免法团日后在管理及维修责任方面出现争议。由于此举是有必要的，因此这个投诉点不成立。

结论及建议

11. 整体而言，这宗投诉部分成立。

12. 本署建议房屋署：

(a) 就延迟提供收支单据一事向投诉团体书面道歉；

(b) 覆查其他拥有超过一份大厦公契的居屋屋苑，尽早为采用同一帐户综合处理收支的屋苑作出拆帐的补救措施；

(c) 为前线员工制订工作指引，确保他们认识成立法团的程序和应注意的事项；

(d) 在有需要时邀请民政事务总署（「民政总署」）的专业人员协助，以便为业主提供适当的服务；以及

(e) 采用民政总署印制的刊物，有系统地向居屋业主介绍有关的法例规定、成立法团的过程和收回自管权须知等。

13. 房屋署已接纳并全面落实上述各项建议。

这宗个案显示出申诉专员把错误纠正的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2002/4610

房屋署 — 屋村管理 — 对辖下某公共屋村的物业管理承办商监管不力，以致在借出场地时分配不公平 — 成立

某社区团体（「A 团体」）投诉房屋署，指该署监管不力，以致辖下某公共屋村的物业管理承办商（「管理公司」）未能公平处事，容许两名区内人士长期借用村内多处公众用地，剥夺了其他团体借用场地的机会。

2. 房屋署在二零零二年中委聘上述公司管理该公共屋村，其职责包括处理所有空地的借用事宜。同年七月，两名区内人士申请借用村内九个场地中的五个，进行为期七个月的居民意见调查。管理公司未经谘询房屋署，便批准了申请。

3. A 团体因此向房屋署及管理公司投诉。管理公司建议该团体借用村内其他场地。

4. 房屋署随即要求管理公司订立借用场地规则，并将有关规则分发当区的团体。此后，管理公司只会在每月既定的某一天，集中处理下一个月借用场地的申请。

5. 同时，房屋署亦与该两名区内人士达成共识。若有其他团体申请借用有关场地，而又能符合「借用场地须知」的规定，将会透过协商或抽签方式解决。

6. 房屋署认为管理公司处事失当，既没有充分考虑其他人士的需要，也没有事先谘询该署，便批准该两名区内人士连续七个月借用超过半数场地。本署同意房屋署这点看法。

7. 房屋署表示，该署从来没有制定任何指引，订明管理公司应如何审批借用场地申请。该署认为，借用场地属于屋村管理的「日常例行工作」，管理公司理应具备一般物业管理常识，确保场地能合理地分配，无需该署事先给予指引，否则只会妨碍管理公司善用其管理才能。

8. 本署不接纳房屋署的解释。该署虽然已把物业管理工作外判，但仍有责任确保公共资源得以公平合理地分配。本署认为，从良好管理的角度来看，房屋署理应事先制定指引，以便管理公司妥善审批借用场地的申请。就这方面而言，该署确实未尽监管之职。

9. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

10. 房屋署已从事件中汲取教训，并已向所有有关的管理公司发出指引，订明审批借用场地申请的准则和程序。

11. 本署建议，房屋署应定期视察各管理公司，确保落实有关的审批准则和程序。此外，该署应向投诉人致歉。

经全面调查后终结的个案撮要选录

12.　房屋署接纳本署的建议。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2003/1786

房屋署 — 检控时限 — 延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报，以致超逾法定时限，不能提出检控 — 成立

二零零一年六月，投诉人向房屋署举报其前雇员伪造雇主证明信，藉以申请租住公屋。然而，由于房屋署的职员延误处理举报，以致超逾法定时限，不能提出检控。

2.　根据《房屋条例》，就申请租住公屋单位时提供虚假陈述的罪行而提出的法律程序，可于犯罪后六年内或于获授权人员发现罪行之后一年内随时提出，两者之中以较先届满者为准。

3.　在接到这类个案时，房屋署检控组的房屋事务经理（检控）会首先确定发现罪行的发现日期，以及订定法定起诉时限（「起诉时限」）。副房屋事务经理（检控）会再行覆核，然后把个案转交房屋事务主任处理。后者会根据起诉时限的次序处理个案，并应在起诉时限届满前最少四个月开始审研个案，而最好能于起诉时限届满前一个月完成工作并提出建议，以便上司有充分时间决定是否提出检控。

4.　二零零一年六月十三日，房屋署申请组接到这宗伪造文件的举报。当时，一名副房屋事务经理（检控）正兼任署理房屋事务经理（检控）的职务，他误把二零零一年七月十七日定为罪行的发现日期，故此起诉时限便定为二零零二年七月十六日，而非二零零二年六月十二日。他所订定的起诉时限没有经由别人核实。

5.　房屋事务主任（检控）接到个案后，于二零零二年三月二十五日开始处理，当时距离七月的起诉时限已不足四个月。她在二零零二年七月十一日向其新上司汇报个案，并建议检控涉嫌犯罪者。此时距离起诉时限仅馀五天，而不是通常的最少一个月。

6.　新上司其后发现，起诉时限应为二零零二年六月十二日，因此，已经逾时无法提出检控。

结语及建议

7.　房屋署这项错误是由于：

(a)　错误订定起诉时限；

(b) 无人核实起诉时限；

(c) 未能及早提交个案以考虑检控；以及

(d) 对及时提交个案的监控不足。

8. 本署认为这宗投诉成立。

9. 申诉专员建议房屋署：

(a) 致函向投诉人道歉；

(b) 考虑对有关职员采取行动；

(c) 检讨处理检控个案的程序；

(d) 向员工发出明确清晰的指引；以及

(e) 检讨所有已逾起诉时限的个案，以确定是否有职员须负责，而在制度上应否有所改善。

10. 房屋署接纳本署的调查结果和建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2003/1989
OMB 2003/3238

房屋署 — 渗水问题 — (a) 延误处理天花渗水问题 — 成立；以及 (b) 对怀疑是渗水源头单位的住户不公 — 不成立

两名公屋住户分别就同一项天花渗水问题投诉房屋署处理失当。楼下住户先后在一九九六年及一九九九年向房屋署报称其单位的天花渗漏。房屋署虽然在其单位内进行了多次维修，但未见成效，工程人员因此推断渗水源头极可能来自楼上单位。

2. 为了安排人员到楼上单位检查及进行维修，房屋署曾多次以电话和信件联络楼上住户，并派员上门，但都徒劳无功。楼上住户不断回避与该署人员接触，并以诸多理由拒绝让工程人员上门。

3. 租约条款订明，承租人须准许房屋署在合理时间内进入楼宇进行业主份内的维修，但楼上住户并无理会该署的劝谕及警告。

经全面调查后终结的个案撮要选录

4.　二零零三年八月一日，房屋署实施「屋村清洁扣分制」，扣分项目包括「不让房屋署或房屋署指派的工作人员进入单位进行该署负责的维修（扣7分）」。房屋署引用这项规定，要求楼上住户合作，但该住户仍屡次不理会警告信，房屋署于是先后共扣了她14分。根据扣分制的规定，住户被扣满 16 分后，将被终止租约。

楼下住户的投诉

5.　房屋署在处理这宗个案的四年内，曾向楼上住户发出共61封信，其中八封为警告信，但内容千篇一律，只是重申租约条款，并没有说明将会采取任何实质行动，对楼上住户未能产生任何阻吓作用。此外，该署并没有果断地执行租约的规定，促使楼上住户合作，亦没有积极考虑根据租约条款向她发出「迁出通知书」，结果令楼下住户多年来深受天花渗漏的困扰。

6.　因此，申诉专员认为楼下住户的投诉成立。

楼上住户的投诉

7.　楼上住户声称，她曾「多次」容许房屋署的工程人员在其单位内施工。但本署发现，房屋署只进行过一次防漏测试及一次厕所去水位维修。虽然房屋署其后曾多次要求该住户合作，但她均以不同理由拒绝该署人员上门检查或施工。由此可见，她根本无意合作。

8.　此外，房屋署已表示愿意为她维修因昔日工程而致损毁的浴缸，以及安排她以健康理由调迁。然而，她却不肯提供医生证明书。因此，本署认为她一直拒绝与房屋署合作，实在不合情理。

9.　楼上住户显然没有遵守租约条款，以致在房屋署实施的扣分制下，遭到扣分和警告，实在是咎由自取。

10.　有鉴于此，申诉专员认为楼上住户的投诉不成立。

建议

11.　房屋署已接纳申诉专员以下的建议：

(a)　发信向楼下住户道歉；

(b)　假如楼上住户仍拒绝合作，该署应采取果断行动（例如严格执行扣分制或终止租约），切实地解决事件；以及

(c)　假如楼下住户同意调迁，该署应尽快安排。

这两宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正，以及在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署及建筑署

个案编号： OMB 2002/3628
OMB 2003/0649
OMB 2003/0650

房屋署 — 维修责任 — (a) 在某学校升降机槽底污水倒流事件中推卸责任，以及没有跟进处理公共去水渠淤塞问题，防止污水再次倒流 — 不成立

建筑署 — 紧急维修服务 — (b) 在污水倒流事件中，没有为校方提供适切服务 — 成立

事涉的资助学校（「学校」）位于某「居者有其屋」屋苑范围内。屋苑当时尚未成立业主立案法团，房屋署代表香港房屋委员会（「房委会」）执行大厦公契经理人的职责，并监督管理公司的日常管理工作。根据合约，管理公司须每月检查屋苑内公共去水渠一次，并于有需要时进行通渠和维修。然而，校舍内的维修则是经教育统筹局（「教统局」）交由建筑署负责。根据教统局的指引，学校需要紧急维修服务时，须直接把申请表以传真送交建筑署，并将副本送交教统局。建筑署在接获申请表后，会派员到学校调查。如紧急维修工程的费用少于3,000元，校方须自费安排维修，惟建筑署须负责提供专业评估和技术意见。

(a) 点投诉

2. 二零零二年三月十九日，学校发生第一次升降机槽底污水倒流，引致升降机损毁，肇事原因是屋苑一条公共去水渠淤塞。学校在当天通知建筑署。其后，学校获悉肇事去水渠属房屋署管辖，遂向房屋署索偿，要求支付升降机的维修费。房屋署即指示管理公司检查肇事的去水渠，并把学校的索偿要求转交房委会的保险公司跟进。同年十月，保险公司委托的公证行回覆学校，指去水渠淤塞是由于住户或装修工人任意弃置建筑废料造成，因此保险公司不会支付升降机的维修费。然而，为防止淤塞再出现，房屋署已指示管理公司把检查公共去水渠的次数增至每月两次，并在屋苑大厦大堂张贴通告及向居民派发传单，呼吁居民正确使用去水渠。

3. 二零零三年一月二十七日和一月二十九日，同类事故再度发生，学校立即通知建筑署和房屋署。管理公司即时安排通渠和清理积水，并再次发出通告，提醒居民正确使用去水渠。

4. 本署发现，房屋署在三次污水倒流事件上均有积极跟进，并没有推卸责任。

5. 因此，这个投诉点不成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

(b)点投诉

6. 在第一次污水倒流事件翌日，建筑署职员曾实地视察，发现渠务署已清理公共去水渠的淤塞物。由于积水已退去，该职员遂终结个案。

7. 本署发现，建筑署的工作指引或服务承诺，俱没有具体指示员工应如何处理资助学校要求紧急维修的申请。虽然建筑署在二零零三年一月二十八日接获学校的紧急维修申请表(日期为一月二十七日)，但该署人员并没有到学校调查或向校方了解情况。一月二十九日早上，负责个案的职员接到校方来电求助，但仍然拒绝到学校视察，直至房屋署及其上司催促，才到学校评估情况。本署认为，该名职员的服务态度消极被动，而且欠缺热诚。

8. 学校多次要求建筑署提供永久解决污水倒流的办法，该署职员建议校方堵塞升降机槽底的去水口，但同时指未知堵塞会否违例，又指此举只是权宜之计，并以维修工程费用少于3,000元为理由，拒绝为学校进行工程。该署最终在三个月后经房屋署提议下，才答允为学校堵塞去水口。本署认为，建筑署给学校的「专业意见」模棱两可，而且敷衍草率。

9. 鉴于以上所述，这个投诉点成立。

总结

10. 整体而言，这宗投诉部分成立。

11. 申诉专员建议：

(a) 房屋署考虑采取更有效的方法检查渠道，以便及早察觉淤塞问题；

(b) 房屋署把学校的索偿要求交由屋苑业主的公众责任保险公司，而非房委会的保险公司跟进；

(c) 建筑署检讨及修订工作指引，以便职员及学校双方更清楚了解如何提供及获得紧急维修服务的评估及专业意见；

(d) 建筑署向学校致歉；以及

(e) 教统局参与建筑署有关指引的检讨工作。

12. 上述三个部门均接纳申诉专员的建议，并且逐步实行。

这宗个案显示出申诉专员确保行政公平、公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

政府产业署

个案编号： OMB 2002/3014

政府产业署 — 处理投诉 — 转介投诉前没有先取得投诉人的同意 — 成立

投诉人居于某个由政府产业署（「产业署」）管理的纪律部队宿舍，该宿舍有四个纪律部队的居民协会。投诉人指称，一名居民在其中一个居民协会的主席（「协会主席」）的妻子协助下，在宿舍内派发可能对他构成诽谤的报章影印本。

2. 投诉人于是致函产业署投诉，并要求将其投诉信转交有关纪律部队的宿舍组（「宿舍组」）跟进。产业署其后除了将载有投诉人个人资料的投诉信副本送交宿舍组外，亦将一份副本交予协会主席跟进。投诉人不满产业署擅自把投诉转介给事涉人士的丈夫处理。

3. 产业署解释，事件涉及私人纠纷，为求低调处理，故希望协会主席能协助调解。况且，事件在宿舍已是街知巷闻，而投诉的关键人物是一名居民，而非协会主席的妻子，故此，该署没有事先通知投诉人或取得其同意，便将其投诉信副本送交协会主席处理。

4. 该署补充，由于投诉涉及协会主席的妻子，宿舍组在进行调查时，也会向协会主席查询，他最终亦会知悉投诉详情并可猜测投诉人的身份。况且投诉人是另一个纪律部队居民协会的主席，其个人资料对协会主席而言并非秘密。

5. 该署在检讨事件后承认，倘若于送交投诉信给协会主席前，能先获得投诉人的同意，应更为理想。

6. 本署认为，产业署在转介投诉时必须顾及投诉人的权益，先徵求他的同意。由于投诉涉及协会主席的妻子，倘若由协会主席从中协调，有角色冲突之嫌，甚或会令人怀疑他处事不公。

7. 该署擅自将载有投诉人个人资料的投诉信副本送交第三者，实在是粗心大意：该署既忽略了在处理个人资料时应有的谨慎态度，亦未尽责把投诉人的身份保密。

8. 申诉专员认为，这宗投诉成立。

9. 产业署已接纳申诉专员提出的下列建议：

(a) 就转介投诉前没有取得投诉人的同意，致函向他道歉；

(b) 制定明确指引，规定有关人员在转介投诉前必须取得投诉人的书面同意；以及

(c) 提高职员对个人资料的尊重，敦促他们在处理涉及个人资料的转介时，必须严谨依循有关的法规和指引。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0567

食物环境卫生署 — 职员态度 — (a) 职员在执行职务时态度恶劣；以及 (b) 没有妥善处理对员工的投诉 — 部分成立

投诉人声称曾目睹食物环境卫生署（「食环署」）一名职员在执行检控阻街行动时，以不礼貌态度对待一名小贩。当他与该名职员理论时，亦遭到不礼貌和嚣张态度回应。该名职员表示，投诉人若感到不满，可以提出投诉。当投诉人致电食环署投诉组时，接听的女职员要求他提供事情的经过，并描述事涉职员的态度。她又表示不礼貌的定义很广泛，若投诉人不能提供实质的资料，她只会把投诉记录，但不会跟进。投诉人认为食环署的男职员态度恶劣，而女职员的处理手法亦不妥当，因为她没有询问有关人员的职员编号，反而要由投诉人主动提出。因此，他向本署投诉。

(a) 点投诉

2. 投诉人指食环署的职员态度恶劣，但由于没有独立第三者作证，本署未能就该名职员当时的举止下判断，因此(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

3. 本署得悉，食环署曾向员工发出两份行政通告，即「如何处理与运作有关的投诉」及「如何处理与员工有关的投诉」，指示他们如何适当处理及跟进投诉。然而，该两份通告都没有说明员工在执行职务时若有市民即时提出投诉，应该如何处理。

4. 至于投诉人声称当日曾致电食环署投诉组，该署表示，有关电话号码属于某报社。该署并没有收到有关投诉的记录，亦没有女职员曾接听任何投诉电话。本署在调查时，投诉人提供了一份手提电话详细帐单，证明事发当日上午他曾致电某电话号码。经本署向食环署求证，该署承认电话号码属于某小贩事务队办事处的无线电通讯控制室。但该署仍坚称并无该次来电的记录，而当日在控制室值勤的三名女职员均表示没有印象接听过投诉人的电话投诉。

5. 本署相信，投诉人确曾致电食环署，而一名女职员曾接听他的电话，但该名女职员没有记录及向上司报告跟进。食环署没有为员工提供适当的指引，让他们妥善跟进在执行职务时市民作出的投诉。因此，(b)点投诉成立。

6. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

申訴專員 The Ombudsman

总结

7. 申诉专员向食环署提出以下建议：

(a) 修订及补充两份行政通告不足之处，指示职员如何妥善处理在执行职务时遇到的投诉。管理层亦应采取有效措施，确保所有市民致电该署的事项都得到妥善记录及处理；以及

(b) 采取有效措施，确保前线工作人员严格遵守指引，不得对投诉选择不作记录，确保所有投诉能获署方积极处理。

8. 食环署承诺会尽快落实上述建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0664

食物环境卫生署 — 牌照转让 — (a) 在持牌人单方面撤回转让食肆牌照申请后，没有即时通知投诉人；以及 (b) 未有妥善处理投诉人的申请文件，使她的个人资料可能因而外泄 — 成立

投诉人与某食肆牌照持牌人（「持牌人」）一同前往食物环境卫生署（「食环署」）某办事处申请转让牌照。卫生督察甲（「督察甲」）表示，待负责有关食肆所属地区的卫生督察（「督察乙」）休假回来后，会将申请文件交予他处理，并告诉投诉人在一个月后致电向督察乙查询申请进度。

2. 持牌人于一小时后折返，要求取消牌照转让申请。督察甲遂将申请文件（包括身份证副本）撕毁，弃置于办公室的垃圾箱内。个多月后，投诉人的兄长致电查询申请进度时才得悉申请已被撤回。投诉人感到不满，遂向督察甲的上司投诉。督察甲的上司除向投诉人道歉外，亦表示因文件已被撕毁，所以其个人资料外泄的机会甚微。

(a) 点投诉

3. 督察甲没有依照规定要求持牌人以书面提出撤回转让申请，也没有向投诉人查证她是否知悉撤回申请一事。此外，在发生这宗个案前，食环署只规定申请提出更改的一方，须以书面通知该署及牌照转让的另一方，却没有指示员工须确保另一方已知悉更改事项。本署认为，牌

照转让申请是由转让双方共同签署及提出的，在重要的更改事项（例如撤回转让申请）上，食环署应确保另一方亦了解情况。因此，食环署和督察甲均须对事件负责。

4. 这个投诉点成立。

(b) 点投诉

5. 食环署虽表示员工应遵照个人资料私隐专员公署所发出的指引，视身份证副本为机密文件处理及存放；然而，该署有关的行政通告并没有指示员工应根据该指引行事，也没有指示他们如何妥善处理（例如保存或销毁）载有个人资料的文件。

6. 督察甲撕毁申请文件后，随意弃于垃圾箱内，投诉人忧虑个人资料可能外泄，并非无理。本署不接纳食环署指督察甲经验尚浅的辩说，因为他任职卫生督察已将近三年。

7. 故此，这个投诉点成立。

其他观察所得

8. 食环署的内部指引规定，对于简单的牌照转让申请个案，最迟须于接获申请文件后十个工作天内，就申请结果发出通知书。督察甲表示批核需时一个月，是过分谨慎，没有遵照署方的内部指引。

9. 此外，食环署印制的「服务承诺」小册子没有包括牌照转让申请一项，令市民无从查证批核所需的时间。

结论

10. 整体而言，这宗投诉成立。

部门及事涉职员的回应

11. 食环署已对督察甲作内部处分，并发出新指引提醒员工，若任何一方撤回转让申请，须立即通知另一方。此外，员工亦须将转让牌照的申请文件妥为存档，如无授权，不可销毁。

12. 督察甲承认犯了过失，但认为事件对他不公平，因为食环署并没有就单方面撤回转让牌照申请，以及处理载有个人资料的文件方面订定明确指引。再者，申请表上已列明，提出更改的一方须自行通知另一方，因此，食环署和他都没有责任通知投诉人。

经全面调查后终结的个案撮要选录

13. 另外，食环署及督察甲均认为，向投诉人表示批核工作所需的一个月，其实包括了发出通知书后必须办理的行政手续所需的时间，故并非过分谨慎。

总结及建议

14. 本署认为，由于政府部门不可能就每一种情况都订定执行程序，遇到特殊情况，员工应运用分析能力去处理，或请示上司。在这宗个案中，持牌人在递交申请表一小时后便撤回申请，而投诉人并没有同行，任何员工皆应提高警觉，谨慎处理。

15. 原则上，新持牌人在接获牌照转让批准信时，即可开始营业。食环署及督察甲不应把随后须办理行政手续的时间也计算在批核时间内。

16. 此外，督察甲认为本署不应对个人资料可能外泄等琐碎事件进行调查。然而，因没有妥善处理文件而导致个人资料外泄，可能触犯法例，本署并不认为这是「琐碎」事件。

17. 申诉专员对这宗投诉的结论维持不变。

18. 食环署已经以书面向投诉人致歉；并同意把新指引纳入其《卫生工作守则》之内；在内部行政通告中加入细则，指示员工如何妥善处理载有个人资料的文件；以及在其「服务承诺」小册子中加入处理食物业牌照转让申请的服务承诺。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

屋宇署

个案编号： OMB 2003/0981

屋宇署 — 劝谕信及清拆令 — 没有就同一个物业的三项违例建筑工程同期发出劝谕信或清拆令 — 部分成立

投诉人投诉屋宇署，指该署在某年六月至翌年三月期间，先后就他同一个物业的三项不同的违例建筑工程，分别发出劝谕信或清拆令，以致他不能安排同期进行清拆工程，浪费时间和金钱。该三项违例建筑工程分别是外墙僭建的花架和檐篷、天台搭建物及阻塞走火通道的外掩铁闸。

2. 据屋宇署表示，上述三项违例建筑工程分别由其辖下三个组别负责处理，即楼宇部、特别职务天台小组（「天台组」）及防火规格组（「防火组」）。

申訴專員 The Ombudsman

经全面调查后终结的个案撮要选录

3. 某年五月，防火组向投诉人的大厦各单位业主发出劝谕信，要求业主拆除「任何违例建筑工程」。同年六月，天台组与楼宇部经协调后，向投诉人发出清拆天台搭建物的劝谕信及外墙违例建筑工程的清拆令；同年十一月，防火组就投诉人的外掩铁闸发出劝谕信。最后，天台组于翌年三月就其天台搭建物发出清拆令。

4. 屋宇署认为，有关的劝谕信及清拆令已在该年五月至六月期间发给投诉人，而各单位在处理投诉人的个案时，亦已依照该署的训示，尽量互相协调和配合，以减低对投诉人造成的不便。

5. 本署认为，楼宇部和天台组曾互相协调，向业主同时发出命令及劝谕信，这点值得鼓励。但防火组并无同步发出劝谕信，而信件的内容亦相当笼统。屋宇署作为执法机构，应尽量协助业主了解并遵从有关法例的规定。该署在保障大众生命及财产的同时，亦应尽量减少对业主的滋扰，以及避免浪费他们的资源。

6. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

7. 申诉专员向屋宇署提出以下建议：

(a) 制定内部指引，明确指示各单位如何协调同步发出劝谕信及命令的工作，尽量减少对公众的滋扰；以及

(b) 在发出清拆违例建筑工程的劝谕信时，应给予有关市民清晰的指示。

8. 屋宇署已落实上述建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

屋宇署及土地注册处

个案编号： OMB 2002/3267
OMB 2002/3268

屋宇署 — 通讯地址 — 没有按投诉人的要求更改通讯地址 — 部分成立

土地注册处 — 通讯地址 — 拒绝为投诉人更改通讯地址 — 不成立

投诉人指屋宇署没有按他的要求更改通讯地址，而土地注册处则拒绝为他更改地址，两个部门互相推卸责任。

2. 二零零零年，屋宇署因为要紧急拆卸投诉人单位外的檐篷，曾两度发信给他，但信件均

经全面调查后终结的个案撮要选录

寄往他的旧地址。他于是去信屋宇署，要求更改通讯地址。该署随后更新了资料，并把信件寄到他的新地址。

3. 然而，屋宇署在二零零二年向投诉人发出清拆其单位的违例建筑物的命令时，又把信件寄往他的旧地址。当他向屋宇署查询时，该署职员表示，业主的资料是土地注册处提供的。他于是致电土地注册处，要求更改通讯地址，但该处却拒绝他的要求，指更改地址是由屋宇署负责的。

4. 屋宇署解释，该署在接到投诉人要求更改通讯地址后，已把新地址记录于有关档案。但由于二零零零年的紧急拆卸檐篷工程与二零零二年的清拆违例建筑物命令分属两个不同的档案，而且由不同分组负责，所以发出命令的人员未有察觉投诉人曾经更改地址。对于引致投诉人不便，该署表示抱歉，同时已提醒员工在处理旧档案时，应查核个别业主曾否更改地址。

5. 二零零二年七月，屋宇署开始试行「楼宇状况资讯系统」(「系统」)，把土地注册处提供的业主资料和业主要求更改的资料输入系统。该署会先查核系统所载的记录才发出任何命令，而且已在系统中更新了投诉人的通讯地址。

6. 另一方面，《土地注册条例》并没有授权土地注册处处长更改或更新已注册土地文件的内容。为避免日后再有同类投诉，土地注册处已经与其他部门举行会议，提醒他们注意在已注册土地文件上登载的地址，也未必是业主的最新资料。该处亦会在向各有关部门提供的业权报告中加上同样的注释，以及列明载有该通讯地址的文件的注册日期。

7. 本署认为，土地注册处只是根据法例赋予的权限行事，并非推卸责任。

8. 综合以上所述，投诉人对屋宇署的投诉部分成立，而对土地注册处的投诉则不成立。总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

结论

9. 申诉专员向屋宇署提出下列建议：

(a) 提醒职员应把业主通知的更新资料尽快输入系统，并向职员解释土地注册处的职责；

(b) 训示职员在收到土地注册处的业权报告时，应先翻查相关的档案及系统的记录，确保资料正确才发出命令，尤其须注意资料是否需要更新；

(c) 研究可否从其他途径取得业主最新的通讯地址；以及

(d) 督促各分组的职员提高警觉，而工作上相关的人员更应加强沟通和协调。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

屋宇署及环境保护署

个案编号： OMB 2003/2024
OMB 2003/2025

屋宇署及环境保护署 — 清拆含有石棉的建材的清拆令及劝谕通知 — 没有就同一个物业的僭建物同步发出清拆令及劝谕通知 — 部分成立

投诉人投诉屋宇署和环境保护署（「环保署」），指该两个部门在就其单位的僭建物发出清拆令和劝谕通知上协调不足。她指屋宇署曾在一月就其单位的花架发出清拆令，而环保署则在同年四月就拆除其含有石棉物料的檐篷发出通知。由于为清拆花架而在外墙搭建的棚架已经拆去，她要为清拆檐篷额外支出一笔费用。

2. 屋宇署和环保署均强调，在劝谕业主拆除含石棉物料的僭建物的特别行动中，他们的协调工作良好。他们的安排使业主在开始拆除怀疑含有石棉物料的僭建物之前，知悉清拆这类物料的有关法例规定。

3. 事涉单位的楼宇是屋宇署二零零一年特别行动的目标大厦之一。环保署曾勘察这些目标大厦，以确定当中是否有含石棉物料的僭建物。屋宇署只要求投诉人拆除其单位的一个花架，并没有要求她清拆该轻型檐篷，因为檐篷的大小和材料都没有超过可容忍的标准。然而，由于该檐篷含有石棉物料，环保署遂向投诉人发出通知，解释《空气污染管制条例》的规定。若投诉人要拆除檐篷，便须遵守有关规定。该通知属劝谕性质，并不是清拆檐篷的命令。

4. 环保署已在屋宇署发给投诉人的劝谕信和清拆令中，夹附「拆除含石棉物料的僭建物」单张，两次提醒投诉人有关的法例规定。

5. 本署认为，政府部门有责任协助和方便市民遵守政府规例或法律条文。就这宗个案而言，尽管两个部门负责执行的法例不同，对事涉檐篷的关注也有不同，但若他们能互相协调配合，屋宇署发出清拆令与环保署发出通知之间相隔的时间定可缩短。环保署的通知由于指明石棉的位置，若能及早发出，亦会有助投诉人决定其清拆安排。

6. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

海事处

个案编号： OMB 2003/2451

海事处 — 海事意外 — 延误调查及处事马虎 — 成立

二零零三年五月，投诉人于本港水域潜水，在升上水面时被一艘快艇撞伤，由朋友送院治疗，须留医逾40天并接受两次骨科手术。海事处辖下某海事分处(「分处」)分析有关意外的资料后，认为证据不足，建议不检控肇事快艇的船长。

2.　分处其后将档案送交海事处海事意外调查组(「调查组」)作进一步分析和评估，惟调查组并没有记录收件日期，亦没有将档案分派给调查主任跟进。当投诉人于八月致电查询时，调查组表示没有收过该档案，也不知悉她的意外。投诉人即日去函海事处，投诉其职员的办事能力和态度。调查组其后致函投诉人，一方面就误以为没有收过意外档案一事道歉，另一方面则赞同分处因证据不足而不检控船长的建议。投诉人感到不满，遂再去函投诉。海事处在覆函中只是重申调查结果的理据。

3.　海事处给予前线组别的指引，将海事意外划分为「重大事故」及「非重大事故」两类。前者须由有关组别即时通知调查组跟进；后者则由有关组别负责评估意外原因。然而，给予调查组的指引却把海事意外划分为「十分严重事故」、「严重事故」、「不太严重事故」和「其他事故」四类。调查组须就首三类意外进行调查。

4.　海事处承认，前线组别一般未能充分掌握指引内界定「严重受伤」之准则(即伤者「从受伤之日起的七天内有超过72小时无行为能力」)。在本个案中，分处职员并没有亲自了解投诉人的伤势，只凭投诉人的朋友提供的资料，即认为投诉人并非「严重受伤」，因而没有将意外列为「重大事故」。然而，投诉人的伤势其实符合「严重受伤」的定义，分处应即时将意外转交调查组，以「重大事故」类别跟进。

5.　海事处又解释，调查组当时因工作量特别大，所以忽略了「性质较轻微的个案」，未有将投诉人的档案存档及分派给调查主任处理。

总结及建议

6.　本署认为，分处将投诉人的意外错误分类，是因为前线人员未能掌握「严重受伤」的定义，而处方亦没有为他们提供详细阐释，以致他们只能凭主观理解，判断意外是否属于「重大事故」。此外，海事处向前线组别和调查组人员分别发出不同指引，容易引致两组人员对同一事故的严重性有不同理解，以不同方法处理。另外，海事处没有就如何确定及记录伤势提供指引，而供涉及意外的人士填写的「海事意外事故报告」亦没有申报伤势一栏。至于工作量骤增的问题，海事处可以调动人手或采取其他措施解决，不应容许个案被置之不理。

7. 有鉴于此，本署认为，这宗投诉成立。

8. 申诉专员建议海事处：

(a) 向投诉人书面致歉；

(b) 检讨有关界定受伤程度和事故严重性的指引；

(c) 清楚指示职员如何确定及记录伤势；

(d) 在「海事意外事故报告」中加入申报伤势一栏；以及

(e) 采取适当措施，以确保调查组档案室妥善记录收件日期，并尽快将收到的档案存档及分派给调查主任跟进。

9. 海事处接纳全部建议，并拟逐步落实。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

教育统筹局（前为教育署）

个案编号： OMB 2002/4649

教育署／教育统筹局 — 私立学校的规管 — (a) 无理拒绝学校收费模式的申请，造成延误和滥用职权；(b) 延误处理准用教员许可证的申请；(c) 在未有适当的授权下，试图把该校不公开的资料上载到教育署网页；(d) 没有对未经注册的学校采取行动；以及 (e) 在订定新规管措施前缺乏谘询 — 部分成立

投诉人是某补习学校的校长。二零零一年五月，教育署批准该校的申请，分六期收取各项课程的学费，而不须按照《教育规例》第 62 条（「第 62 条」）的规定，分 10 期或 12 期收取的标准收费模式。二零零一年六月一日，《二零零一年教育（修订）条例》生效，修订了第62条的条文，课程学费须按月平均定额收取。因此，当时的教育署规定，所有学校须提交二零零一／零二年度开办课程的收费详情，以便该署审批和发出新的收费证明书。

2. 在获悉上述规定后，投诉人依然按照二零零一年五月获准的收费模式，为现有和新办的课程申请新的收费证明书。教育署拒绝有关申请，理由是不符合新的第62条的规定。由于教育署没有向投诉人解释为何没有如二零零一年五月般给予豁免，投诉人因此感到不满。

3. 投诉人指称，在二零零一年十一月的一次会议上，教育署一名职员在未经授权的情况下，提议给予「宽限期」，让他维持现有收费模式一年。他认为这项提议企图诱使他放弃已获准的收费模式，是滥用职权。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

4. 投诉人进一步指称，教育署在处理其聘用海外教师的申请上，花费过长时间。当中的一份申请，教育署用了接近一年的时间才完成审批。

5. 二零零二年五月，教育署要求所有私立学校提交有关学校设施、教职员和保险计划等资料。教育署通知各学校，部分资料将会上载该署网页，供公众参考。投诉人认为，若未经学校的同意，教育署是无权公布有关资料的，而该署又没有指出此点，等于欺骗。

6. 投诉人又指教育署没有针对未经注册的学校采取执法行动，而在提出有关修订条例之前，也没有适当地谘询业界。

7. 二零零三年二月，当局撤销教育署，由教育统筹局(「教统局」)负责该署的所有职能。

(a) 点投诉

8. 教统局解释，由于私立学校全年都招收学生，而有些课程又少于十个月，因此他们在遵守旧有第62条的规定方面会有困难。再者，在二零零零／零一年度，有数间私立学校倒闭，导致家长和学生蒙受金钱损失。新的第62条规定学校须分期平均定额收取学费，保障家长和学生的利益，同时亦为学校提供灵活性。

9. 本署认为，教统局不应撤回在二零零一年五月就现有课程已批准的收费模式，但该局基于新课程的收费模式不符合新的第62条的规定而拒绝有关申请，则既合法又恰当。尽管如此，教育署理应向投诉人解释，在二零零一年五月批准的豁免，是教育署署长酌情作出的决定，而基于新的第 62 条的规定，署长遂不拟对新申请行使酌情权。

10. 至于所指称的「宽限期」，教统局解释那只是一项探询性的建议。本署认为教统局的解释合理，没有证据证明事涉教育署职员有滥用职权之嫌。

11. 总括而言，这个投诉点部分成立。

(b) 点投诉

12. 教统局解释，关于申请注册成为准用教员的审批工作，当中涉及与公务员事务局核实有关学历，而且视乎有关文件的签发机构，教统局或有需要谘询香港学术评审局。因此，这类个案需较长时间处理。

13. 在投诉人提及的六宗申请中，三宗需与学术评审局澄清资料，而有两次出现轻微的阻延，但本署并无发现教育署／教统局在处理申请上有任何不当的延误。本署接纳教统局的解释，指轻微的阻延是由于该局工作量大增和缩减人手所致。

14. 因此，这个投诉点不成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

(c) 点投诉

15. 本署得悉，在要求各校监根据《教育规例》第 94 条和《教育条例》第 39 条的规定提供学校资料的通函中，教育署已要求校监在回条上签署，表示明白有关资料会上载网页。此举应足以消除对教育署有任何欺骗意图的怀疑。

16. 有鉴于此，这个投诉点不成立。

(d)点投诉

17. 《教育条例》第 3 条对学校的定义为：「一间院校……其于任何一天向 20 人或多于 20 人或于任何时间同时向 8 人或多于 8 人提供幼儿、幼稚园、小学、中学或专上教育……」。就有关在二零零二年六月和八月接到的两宗指某学校未经注册而开办的投诉（一宗是匿名，另一宗则由一名市民提出），教育署中央监察小组曾实地视察。就第一宗投诉，该署人员在有关处所只发现三名学童，而就第二宗投诉则没有发现任何学生。因此，教育署不能确定该处有开办学校。

18. 由于教育署确有跟进该两宗投诉，这个投诉点不成立。

(e) 点投诉

19. 教统局承认，在向立法会提交《二零零零年教育（修订）条例草案》前，并没有谘询私立学校，但该局已谘询教育委员会及立法会的教育事务委员会。再者，在提出有关条例草案时，并没有私立学校的代表组织，因此未能向他们谘询。

20. 尽管本署同意若要教育署谘询每所补习学校，确有实际困难，但本署认为，教育署作为一个公开问责的部门，在落实有关条例草案前，理应先谘询有关界别成员的意见。

21. 有鉴于此，这个投诉点部分成立。

结论及建议

22. 整体而言，这宗投诉部分成立。

23. 教统局接纳本署下列的建议：

(a) 向学校清楚说明，把学校资料上载教统局网页并不是强制性的，而且必须得到他们的同意；以及

(b) 法例或政策上若有任何重大修改，须确保受影响人士／组织获得充分谘询。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

康乐及文化事务署及邮政署

个案编号： OMB 2002/4088
OMB 2003/0606

康乐及文化事务署及邮政署 — 邮寄通知书 — (a) 延迟派送公共图书馆「领取书籍通知书」— 不成立

康乐及文化事务署 — 职员态度 — (b) 处理查询时不礼貌 — 不成立

投诉人透过康乐及文化事务署（「康文署」）的「预约图书馆资料」服务预约公共图书馆书籍，但她在领取书籍限期当天晚上才收到「领取书籍通知书」（「通知书」），因而未能依时领取预约的书籍。翌日，她往图书馆要求澄清此事。当图书馆馆长正耐心地与她讨论如何处理时，旁边一名职员无礼地插话，指投诉人故意逾期取书，却又不想缴付预约费。

(a) 点投诉

2. 在收到「预约图书馆资料」的申请后，康文署职员便会为读者保留预约的资料，然后列印通知书寄给读者，通知他在限期前领取书籍。在寄出通知书前，职员会在通知书上盖上邮资及日期的邮戳，并在同日把邮件交往指定的邮政局安排派递。

3. 康文署的电脑记录及通知书上的邮戳均显示，在领取书籍限期前12天，该署已把通知书送交指定的邮政局。

4. 根据邮政署提供的资料，在领取书籍限期前一天，通知书被退回该署重新派递。由于通知书上没有注明邮件为何退回重新派递，该署不能确定邮件延迟派送给投诉人的原因。

5. 因此，本署认为(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

6. 根据在事件当天值勤的其他图书馆职员所述，投诉人曾就迟收通知书一事查询如何解决。事涉职员确曾突然高声说话，表示投诉人无论有否取书，都必须缴付预约费。

7. 康文署的指引订明，无论读者是否到取书籍，图书馆均会就每项成功预约的资料收取2.5 元预约费。然而，在特别情况下，包括因他人疏忽而引致的损失，职员可按照内部指引，经上级人员审批后，考虑豁免收费。就本个案而言，事涉职员在处理这事上实欠灵活，并没有考虑到康文署可酌情豁免收费。然而，本署相信她只是高声说话，并非故意对投诉人不礼貌。

8. 因此，(b)点投诉不成立。

9. 申诉专员建议，康文署在登记读者的通讯地址时，应向读者核实资料。此外，投诉人在来信中赞扬那天当值的图书馆馆长以积极有礼的态度灵活处理问题，故此，本署建议康文署表扬该名馆长。康文署已经接纳并落实有关建议。

这宗个案显示出申诉专员确保官僚习性不会影响行政公平，以及公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

运输署及地政总署

个案编号： OMB 2003/2039
OMB 2003/2040

运输署及地政总署 — 公众码头 — (a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题 — 部分成立

投诉人是某渡轮航线的乘客。在二零零三年六月至七月期间，他曾就渡轮公司申请租用某公众码头，以便设置乘客设施被拒一事，分别向地政总署和运输署查询。他指两个部门互相推卸责任，罔顾渡轮乘客的安全。

(a) 点投诉

2. 运输署在二零零二年四月获悉渡轮公司计划使用该公众码头营办航线时，已即时去信知会地政总署，要求该署在收到渡轮公司租用码头的申请后尽快处理，其后更把催促渡轮公司递交申请的信件副本抄送地政总署。二零零二年十二月，渡轮公司获运输署签发牌照，可以开办航线。牌照上注明渡轮公司享有该码头的专用权。然而，渡轮公司一直没有向地政总署递交租用码头的申请书，到二零零三年三月，才向地政总署申请独家使用码头，以便设置乘客设施。同年五月，基于公众利益和土地政策的考虑，地政总署拒绝渡轮公司的申请，并把拒绝信副本抄送运输署。

3. 当投诉人分别向运输署和地政总署查询时，两个部门正为渡轮公司租用码头一事争论。地政总署职员向投诉人表示，除非运输署批准，否则地政总署无法批出该公众码头的租约；而运输署职员则说已去信地政总署，表示支持渡轮公司的申请。投诉人其后多次向两个部门求证。地政总署职员称，运输署对申请表示支持并不足以令地政总署批出租约，但运输署可接管码头，直接批出租约。然而，运输署职员却表示，运输署不能这样做。

4. 地政总署称，运输署在未谘询地政总署前，不应把该公众码头的专用权批予渡轮公司，既然运输署已签发渡轮服务牌照，便应接管码头和直接批出租约。运输署则指地政总署自二零

经全面调查后终结的个案撮要选录

零二年四月以来，一直没有就此事作出回应，因此，运输署误以为地政总署可签发短期租约予渡轮公司，到二零零三年八月，才知道这并不可行。由于职权所限，运输署不可能接管码头和批出租约。

5. 本署认为，有关职员在回覆投诉人的查询时，都只是表达所属部门的立场，而没有考虑到两个部门其实是代表政府回应同一个问题。两者明显缺乏沟通和协调，而该两名职员均未能代表政府给予投诉人一个综合有理的回覆。

6. 因此，(a)点投诉成立。

(b) 点投诉

7. 该码头与其他公众码头一样，已经有基本设施和安全设备。民政事务总署并没有接到其他指该码头的设施不安全的投诉。渡轮公司计划租用码头增添乘客设施是商业考虑，并不表示码头缺乏适当的设施。

8. 因此，(b)点投诉不成立。

其他失当之处

9. 这宗个案的问题源于运输署未有确定码头的土地限制，便批出专用权予渡轮公司，这明显是行政失当。

10. 虽然地政总署拒绝渡轮公司的申请是符合有关的土地政策，但该署没有回应运输署的知会文件，也没有及早提醒运输署该码头的土地限制，其后更没有与运输署商讨，便直接拒绝渡轮公司的申请，忽略了两个部门的合作夥伴关系。本署认为，地政总署过于官僚，不够灵活，也欠缺警觉性和合作精神。

11. 地政总署职员在未经运输署确认可行之前，便向投诉人提出一个运输署其后证实并不可行的建议，有疏忽之嫌。

结论及建议

12. 整体而言，这宗投诉部分成立。

13. 申诉专员建议，运输署和地政总署为职员制定指引，以便妥善处理涉及其他部门的公众查询，特别是应在与其他部门达成共识后，才回覆查询。

14. 申诉专员建议，运输署检讨和修订签发渡轮服务牌照的程序指引及加强这方面的监管；

又建议地政总署制定指引，使职员积极灵活地处理其他部门的知会文件；以及采取有效的措施，消除官僚作风，培养积极主动的服务文化，以及提升与其他部门合作的团队精神。

15. 运输署和地政总署原则上同意本署的结论。然而，地政总署认为，其职员处理投诉人查询的方法并无不当。本署将监察两个部门落实上述建议的情况。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

渔农自然护理署

个案编号： OMB 2002/1163

渔农自然护理署 — 处理走失狗只 — 某动物管理中心的职员疏于职守，以致投诉人未能领回走失狗只，而狗只随后被人道毁灭 — 成立

投诉人于二零零二年二月走失了一只只有三条腿的狗。她曾先后于二月十九日和二月二十日两度致电渔农自然护理署（「渔护署」）辖下某动物管理中心（「A 中心」）查询，但职员均表示没有任何有关记录。二月二十三日，投诉人从一志愿机构得悉，该机构曾在二月十七日把一只三条腿的狗转交A中心，但它已被人道毁灭。投诉人于是亲往A中心查询，但是职员仍然表示并无有关记录。可是，当她在二月二十五日再致电A中心查询时，一名职员却向她确认有一只三条腿的狗已于二月二十二日被人道毁灭。

2. 投诉人认为 A 中心的职员疏于职守，以致她未能领回爱犬，而它最终被人道毁灭。

3. 一般而言，渔护署会把报失动物的资料以传真通知其辖下四个动物管理中心。渔护署总办事处职员甲在接到投诉人的首次电话后，即致电A中心向当值职员查询，但不得要领。职员甲亦发传真给各动物管理中心，A中心并没有收到该传真文件的记录，但另有两个动物管理中心则收到有关传真。而A中心当时唯一当值的职员（「职员乙」）在回应本署的查讯时，亦声称不曾收到任何有关一只三条腿的狗的电话或传真查询。

4. 渔护署于本署调查的最后阶段，才提交了流动电话服务公司的记录，显示职员甲确曾致电 A 中心。然而，该署无法确定当日除职员乙外， A 中心是否有其他职员接听了职员甲的电话。但无论如何，有关职员在接听电话后，没有跟进或记录该次谈话。

5. 至于投诉人第二次（即二零零二年二月二十日）致电渔护署查询的经过，该署给予本署的首两份回覆均以A中心职员丙的调查报告为依据，当中所载的事件经过，与投诉人的版本相同，即承认 A 中心曾收到该次电话查询。然而，该署在第三次回覆本署时，却根据职员丙的「进一步调查」报告，否定该中心职员曾接听有关一只三条腿的狗的电话查询，并认为该署首两份覆函，只是基于投诉人提供的资料，并未经A中心职员确认属实。在详细审研职员丙的初次

调查报告和衡量各种可能性后，本署信纳，投诉人确曾再次致电A中心，但职员按手头资料答覆后，没有把该项查询列为报失个案。

6. 渔护署向本署提供自相矛盾的资料及推翻早前的评论，虽无证据显示有意误导本署，但本署对其轻率的态度和处事方式，实有所保留。此外，该署及前述志愿机构所提供有关该只狗的文件，均无记录它只有三条腿的特徵，显示事涉各方的记录过于简略。

7. 不过，假如狗只有植入微型晶片或附有狗主的资料，渔护署便可以第一时间联络狗主，这次事件的结局便会不同。所以，狗主亦须为事件负上部分责任。

8. 整体而言，这宗投诉成立。

9. 为免同类事件再次发生，渔护署已就其内部沟通记录不足的问题，要求职员记下通电话同事的身份。该署并已就回覆市民有关走失狗只的查询，以及动物管理中心接收和处理狗只的程序等，订定更详尽和清晰的指引。此外，渔护署已开始使用综合电话查询中心系统，许多报失狗只的个案现已由该系统转介至各动物管理中心。

10. 申诉专员建议，渔护署向投诉人致歉，并就核实志愿机构提交的狗只资料、处理走失狗只、动物管理中心如何保存动物的资料、对职员工作表现的监督，以及处理和调查投诉的机制等方面作出改善。

11. 渔护署已接纳这些建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

渔农自然护理署及效率促进组

个案编号： OMB 2002/3586
OMB 2003/0209

渔农自然护理署 — 收取动物服务 — (a) 在收取投诉人弃养的狗只时处理不当；(b) 在过程中过于粗暴，把部分狗只勒毙；以及 (c) 就有关狗只被人道毁灭的时间方面向投诉人提供错误的资料，使她失去领回狗只的机会 — 部分成立

效率促进组 — 处理查询 — 综合电话查询中心没有妥善处理投诉人的查询 — 不成立

投诉人要求渔农自然护理署（「渔护署」）派员收取她打算弃养的六只狗。她指称，由于动物管理队（「管理队」）没有带备足够的狗笼，其中一只小狗要与一只陌生大狗放在同一个笼内，结果被咬死。此外，管理队在带走另外三只小狗时用捉狗索套著它们的颈项，粗暴地把它们勒毙。

经全面调查后终结的个案撮要选录

2.　其后，投诉人多次致电渔护署热线，表示希望领回狗只，该署人员说她的六只狗已全部被人道毁灭。投诉人指出，她并没有签署任何文件，授权渔护署把狗只人道毁灭。此外，对于进行人道毁灭的时间，不同职员先后给予她不同的答覆，以致她因被误导而失去领回狗只的机会。

(a) 点投诉

3.　渔护署表示，管理队当日带备了三个大狗笼及一个小狗笼，而两个大笼已分别载有一只较早前从别处收取的大狗。管理队把投诉人带来的其中两只狗放入空笼后，曾建议翌日再准备足够的狗笼来收取其馀四只狗，但投诉人坚持要他们一次过把六只狗带走，他们于是把一只小狗放进已载著一只患病大狗的笼内，然后随投诉人到其住所把另外三只狗带走，并把它们放入载有其他狗只的笼内。

4.　渔护署澄清，除了咬人的狗要单独关起来之外，该署并无硬性规定一个笼只能放一只狗。管理队的领队表示在收取狗只后一直有留意狗笼的情况，同一个笼内的狗并没有打斗，亦没有小狗被咬死。

5.　然而，本署注意到，投诉人在预约收狗服务时已声明有六只狗，管理队理应预备好足够的狗笼。故此，管理队在收狗时确实是准备不足。

6.　管理队的领队坚称当日曾向投诉人解释狗只会被人道毁灭，并曾要求投诉人签署「动物处理授权书」(「授权书」)，不过她以身体不适为理由而没有签署，管理队于是在收狗后离去。渔护署表示，投诉人当时情绪激动，但她已口头授权该署处理狗只，故此领队的处理方法可以接受。

7.　本署认为，签署授权书是必须的手续，既可避免日后有任何争拗，亦可证明动物的主人知悉有关动物会被人道毁灭。投诉人没有签署授权书而管理队仍然收取其狗只，实属不当及不智。此外，渔护署应该就收取动物程序订定详细的指引。

8.　这个投诉点成立。

(b) 点投诉

9.　管理队的领队表示，他们用捉狗索把三只小狗带走时，并没有使用暴力，更不会把它们勒死。

10.　根据渔护署的「自愿放弃动物记录册」，投诉人的六只狗在到达动物管理中心时仍然健康，兽医将它们人道毁灭前，亦无发现有任何一只受伤或死亡。故此，这个投诉点不成立。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

(c)点投诉

11.　投诉人在翌日致电渔护署热线，并留下口信。该署人员其后回覆她时，得悉她想领回狗只，于是告诉她，在她上午来电前她的六只狗已经被人道毁灭。其后数天，投诉人多次致电该署热线及亲到该署再三查询，该署另外两名职员均告诉她其狗只是在该日下午被人道毁灭的。投诉人因此认为该署人员提供错误的资料而误导她，使她失去领回狗只的机会。

12.　本署经调查后确定，进行人道毁灭的时间，应为收狗后翌日上午投诉人首次致电渔护署热线之前，故此，该署两名职员确曾向她提供错误资料。但尽管如此，这对于投诉人领回狗只的机会其实并没有影响。

13.　这个投诉点部分成立。

14.　「渔护署热线」是由政府总部效率促进组辖下的综合电话查询中心 (「查询中心」) 负责接听的。投诉人声称在收狗后翌日致电热线时，已表示希望领回狗只，但查询中心人员却没有在发给渔护署的电邮中提及她这项要求，她因此怀疑查询中心的人员没有妥善处理她的查询。

15.　据效率促进组提供的资料及有关的电话录音显示，查询中心人员已准确记录投诉人的查询，并无处理失当之处。故此，对效率促进组的投诉不成立。

整体观察所得

16.　总括而言，这宗投诉部分成立。

17.　渔护署已向提供错误资料的职员发出口头警告，并就收狗过程欠妥善及在回覆其查询时提供前后矛盾的资料向投诉人道歉。该署亦已就上门收取弃养动物的程序发出新指引，指示管理队员工必须取得动物主人签妥的授权书。此外，动物管理中心亦添置了可摺迭的狗笼，以备不时之需。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

卫生署

个案编号： OMB 2003/0422

卫生署 — 派筹制度 — (a) 门诊派筹制度欠缺公平；(b) 未有制定加筹的准则；以及 (c) 没有适当跟进投诉 — 部分成立

投诉人于某日中午十二时半到达卫生署辖下某普通科门诊诊所(「诊所」)，在35号的位置候诊。诊所会派发38个筹号，并于下午二时半开始派发。但在登记至33号筹的病人后，诊所职员通知往后的轮候者，筹号已经派毕。

2. 投诉人与职员交涉，得悉有较前的轮候者替人代领多于一个筹号，致令较后的轮候者向隅。当她要求加筹时，医护人员却评定她不属病情严重而可获加筹的病人。其后，她向护士投诉派筹制度不公平，但诊所却未有适当跟进。

(a) 点投诉

3. 卫生署辖下各诊所均以「先到先得」及「一人一筹」的原则派筹。但轮候人士若能出示其患病亲友的身份证明文件和合理地解释其不能亲身轮候的原因，均会获多发一筹。每间诊所均于告示板上展示当天的派筹数目，诊所职员会于派筹前点算轮筹人士和代领筹号的数目，然后尽早知会向隅病人，以便他们自行决定是否继续轮候。诊所内编有号数的座位，仅为方便市民顺序排队而非等同筹号。

4. 本署认为，既然诊所划有指定的轮候位置，无疑是让候诊者尽早得知可否获发筹号。然而，由于该署容许一人领取多于一筹，候诊人士即使排在派筹号数范围内，也必须等待至实际派筹时才得知轮候结果。此外，该署亦缺乏监察机制，杜绝早到的轮候者替迟来者代领筹号。

5. 因此，(a)点投诉成立。

(b) 点投诉

6. 诊所虽订下派筹数目，但若有急需求诊的病人未能取得筹号，医护人员会评估其病况，以决定是否须酌情加筹。就本个案而言，诊所医护人员已按既定做法，评估投诉人的病情。由于这属医疗专业判断，本署不拟置评。

7. 因此，(b)点投诉不成立。

(c) 点投诉

8. 按投诉人要求，护士和医生已即场先后与她会面，解释派筹的原则，并告知她可向顾客关系组投诉。

9. 由于该署医护人员已适当处理其加筹要求和投诉，(c)点投诉不成立。

结论

10. 总括而言，这宗投诉部分成立。

11. 自二零零三年七月一日起，医院管理局已接管卫生署辖下各普通科门诊诊所，并沿用旧有派筹制度。卫生署与医院管理局承诺，跟进申诉专员以下的建议：

(a) 切实执行「一人一筹」和「先到先得」的派筹制度；

(b) 检讨现行的派筹安排，必须先满足到场轮候者，才按个别候诊人士的要求多发一筹或额外加筹；以及

(c) 审慎执行登记制度，防止多发的筹号被任意转让或出售。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

医院管理局

个案编号： OMB 2003/0080

医院管理局 — 肝脏移植 — 医院管理局辖下某医院行政失当，以致投诉人失去接受肝脏移植的机会 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

投诉人患有肝病，在医院管理局（「医管局」）辖下某医院接受治疗及轮候肝脏移植。二零零二年九月某日下午约五时，该院一名医生致电投诉人，表示该院有一个状况良好的肝脏适合移植，通知他尽快入院准备接受移植手术。投诉人立即前往医院，并接受多项手术前的检查。他一直等候至当晚十时许，医院方面才告诉他由于资源问题，已取消这次移植手术，而肝脏亦被转送往另一间医院。

2. 投诉人认为事涉医院行政失当，令他失去接受肝脏移植的机会，对他极不公平。

申訴專員 The Ombudsman

经全面调查后终结的个案撮要选录

医管局及有关人员提供的资料

3.　医管局解释，由于无法预知何时会取得可移植的肝脏进行手术，医院不可能要求有关手术的所有必需资源（例如外科小组、麻醉师、灌流技师、手术室及深切治疗部）都随时候命。一般而言，当有人捐出肝脏时，院方会从轮候册中初步选定合适的病人，通知他入院进行手术前的检查。另一方面，外科主管会进行「全面评估」，以决定是否可以进行移植手术。由于医管局财政紧绌，而该院又缺乏灌流技师，外科主管曾通知肝脏移植组，必须事先获得他的批准，方可进行任何移植手术。

4.　医管局强调，在完成「全面评估」之前，任何获通知入院的器官受赠人都不应假设一定能够进行移植手术。原则上，院方要在所需资源全部齐备及医院的其他主要服务不受影响的情况下，才可以进行手术。

5.　事涉医院的外科主管在进行「全面评估」时得悉，肝脏移植组两名核心成员（包括病人的主诊医生）在当天及前两天，已进行了两项历时十多小时的复杂手术，其后未有充分休息；再者，当晚也没有足够的灌流技师支援。假如进行移植手术，则有多项已安排好的手术可能要延期，受影响的包括三名情况危急的病人。他于是在晚上七时许决定不进行移植手术，并通知主诊医生。不过，主诊医生并不赞同。

6.　主诊医生亦表示，待完成「全面评估」后才通知病人入院，固然可让病人更能肯定会进行手术，但可供移植的肝脏的保存期有限，病人亦须在手术前禁食最少六小时。况且，若被选定的病人由于任何原因不适宜接受手术，便须另选病人，到时时间方面将更加紧迫。故此，在外科主管完成「全面评估」并批准进行手术前先通知病人入院，这做法并无不妥。

本署的观察所得及意见

7.　关于移植组的成员是否有足够精神和体力去应付手术，以及需要甚么人员提供技术支援等问题，均属于医疗专业判断，并非本署的职权围范。因此，本署不会就主诊医生与外科主管在这些问题上的不同意见置评。

8.　然而，在程序上来说，医院理应视乎实际情况，决定何时通知病人入院。就这宗个案而言，主诊医生的解释（见上文第6段）不无道理。不过，有关人员在通知病人入院时应向他说明，移植手术可能会基于某些原因（如缺乏支援人员）而无法进行，免致他失望。本署认为，主诊医生或其他人员当天均没有事先向投诉人清楚说明这点。

9.　直至晚上十时许（即作出上述决定后三小时），外科主管才通知投诉人不进行移植手术。本署发现，这是由于外科主管与主诊医生意见分歧所致，两人曾就此事多番谈论，结果令投诉人在医院多等了三小时。虽然主诊医生是希望为病人争取移植肝脏的机会，但这亦反映出事涉医院缺乏有效机制，以协调不同意见，务求迅速达成共识，以病人的利益为重。

经全面调查后终结的个案撮要选录

10. 肝脏移植是一种极昂贵和复杂的手术，而事涉医院的肝脏移植服务并没有获得医管局拨款资助。肝脏移植组人员亦明白基于资源问题，这类手术的技术支援服务（例如灌流技师）并不充裕。由于医院在前两天才进行过一项肝脏移植手术，主诊医生理应先与外科主管商议有关资源的问题，这样对投诉人亦会较为公平，不至于令他空欢喜一场。

结论及建议

11. 应否进行有关的手术涉及临床医疗判断，并非行政事宜，本署无权置评。但是，申诉专员认为，事件突显了事涉医院在肝脏移植服务方面协调不足，也暴露了其内部矛盾。

12. 总括而言，本署认为投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处。

13. 鉴于医管局已就肝脏移植服务订立了新安排，申诉专员建议医管局制定清晰指引，订明由谁人决定是否进行手术，以及在甚么情况下应通知轮候册上的病人入院。医管局亦应指示有关人员向病人清楚说明，在某些情况下可能不会进行手术，以免病人产生误解和抱有不切实际的期望。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。